

HUBUNGAN ANTARA PRAKTEK MANAJEMEN SUMBER DAYA MANUSIA DENGAN TINGKAT KEPUASAN KARYAWAN : STUDI KASUS DI HOTEL NIKKO

Chandra Wijaya Kusuma

Jurusan Teknik Industri, Fakultas Teknologi Industri, Universitas Gunadarma

ABSTRAKSI

Proses industri berkembang dengan cepat seiring perkembangan waktu. Perkembangan tersebut menyebabkan persaingan yang ketat di sektor industri. Keberhasilan memenangkan persaingan tersebut akan menentukan suatu perusahaan bisa bertahan hidup dan meningkatkan usaha. Salah satu kunci untuk memenangkan persaingan tersebut adalah memberikan barang dan jasa dengan kualitas yang tinggi. Aspek manusia, proses, dan fasilitas merupakan aspek yang terpenting dalam meningkatkan hasil kualitas yang baik. Kepuasan karyawan dalam praktek manajemen sumber daya manusia memegang penting dalam melayani dan memberikan kepuasan kepada pelanggan. Penelitian ini akan menggunakan 6 variabel praktek manajemen sumber daya manusia yaitu format informasi, sasaran dan hasil, kerja sama (*teamwork*), kepemimpinan (*leadership*), kepuasan pelanggan, gaji. penelitian ini akan melihat karakteristik karyawan dan pekerjaan terhadap kepuasan karyawan dan keenam variabel tersebut yang berdasarkan survey terhadap 40 karyawan Hotel Nikko di Jakarta.

Dari hasil pengolahan data, didapatkan hasil ada pengaruh antara jenis kelamin dengan kepuasan karyawan, format informasi dan *teamwork*. Tidak ada pengaruh antara status, status pekerjaan, tingkat pendidikan dan jabatan dengan kepuasan karyawan dan praktek manajemen sumber daya manusia. Selain itu penulis akan melihat hubungan antara kepuasan karyawan dengan praktek manajemen SDM. Hasil tersebut menunjukkan bahwa cukup tinggi antara Kepuasan karyawan dengan format informasi, sasaran dan hasil, *teamwork* dan gaji; format informasi dengan sasaran dan hasil, format informasi dengan *teamwork* dan gaji; sasaran dan hasil dengan *teamwork* dan gaji, *teamwork*, *leader* dan gaji dengan kepuasan pelanggan. Hubungan sedang antara kepuasan karyawan dengan *leader* dan kepuasan pelanggan; format informasi, sasaran dan hasil, *teamwork* dengan *leader*. Ada hubungan yang lemah antara format informasi, sasaran dan hasil dan gaji dengan kepuasan pelanggan

Kata Kunci : Kualitas, Praktek Manajemen SDM, Profil responden

1. Pendahuluan

Proses industri berkembang dengan cepat seiring perkembangan waktu. Perkembangan tersebut menyebabkan persaingan yang ketat di sektor industri. Keberhasilan memenangkan persaingan tersebut akan menentukan suatu perusahaan bisa bertahan hidup dan meningkatkan usaha. Tingkat persaingan yang ketat menuntut perusahaan untuk menggali potensi dan berupaya keras untuk lebih baik dari pesaing. Salah satu kunci untuk memenangkan persaingan tersebut adalah memberikan barang dan jasa dengan kualitas yang tinggi.

Aspek-aspek untuk meningkatkan hasil kualitas yang baik harus diperhatikan. Aspek manusia, proses, dan fasilitas merupakan aspek yang terpenting dalam meningkatkan hasil kualitas yang baik. Perusahaan harus mampu menghasilkan barang ataupun jasa yang berkualitas internasional. Untuk bisa masuk ke dunia internasional, perusahaan-perusahaan kecil, perusahaan sedang ataupun perusahaan besar harus bisa menerapkan sistem yang dapat memberikan manfaat dan keuntungan yang besar pada perusahaan. *Total Quality Manajemen* (TQM) merupakan suatu penerapan yang memfokuskan pada kualitas secara keseluruhan sebagai suatu strategi usaha yang berorientasi pada kepuasan pelanggan dan melibatkan seluruh anggota organisasi yang ada.

Penerapan *Total Quality Manajemen* (TQM) memberikan beberapa manfaat utama pada perusahaan yang pada gilirannya meningkatkan laba serta daya saing perusahaan yang bersangkutan. Dengan melakukan kualitas secara terus menerus maka perusahaan dapat meningkatkan laba melalui dua rute, yang pertama rute pasar. Perusahaan dapat memperbaiki posisi persaingannya, sehingga pangsa pasarnya semakin besar dan harganya dapat lebih tinggi. Yang kedua perusahaan dapat meningkatkan *output* yang bebas dari kerusakan melalui upaya perbaikan kualitas. Hal ini menyebabkan biaya operasi perusahaan berkurang.

Hotel Nikko merupakan salah satu perusahaan yang bergerak di bidang jasa yang sudah ternama dan sudah banyak pelanggan (tamu) yang menginap terutama wisatawan dari negara asing. Hotel Nikko sangat jelas memperhatikan dari segi kualitas. Tingkat kepuasan dalam kepuasan pelanggan yang selalu diperhatikan. Mulai dari kerjasama antara hotel dengan pelanggan (tamu) dengan memberikan pelayanan yang terbaik dari segala hal yang menyangkut kualitas. Kepuasan akan karyawan dalam bekerja di hotel Nikko yang merupakan terciptanya moral kerja, dedikasi, kecintaan, dan kedisiplinan karyawan meningkat.

Melihat pentingnya penerapan *Total Quality Manajemen* (TQM) maka perlu dilakukan penelitian meliputi variabel kepuasan karyawan bekerja di Hotel Nikko, format penyerahan informasi yang diberikan oleh pihak hotel kepada karyawan, sasaran dan hasil perusahaan, kerjasama (*teamwork*) yang dilakukan oleh karyawan dari pihak hotel, kepemimpinan yang berlandaskan terhadap atasan dan bawahan, kepuasan pelanggan yang telah diberikan oleh pihak hotel melalui karyawan dan pemberian suatu kompensasi yang diterima oleh karyawan dari hotel.

1.2 Identifikasi Masalah

Adapun identifikasi masalah yang akan diteliti sebagai berikut :

1. Mengidentifikasi tentang profil responden yang bertujuan untuk mengetahui seberapa besar tingkat kepuasan karyawan yang diberikan oleh pihak hotel dengan menggunakan Manajemen Total kualitas (TQM).
2. Mengidentifikasi variabel-variabel pada praktek Manajemen Sumber Daya Manusia (SDM) yang bertujuan untuk mengetahui seberapa besar pengaruh variabel-variabel praktek SDM tersebut yang lebih berpengaruh.

1.3 Tujuan Penelitian

Tujuan dilakukan penelitian ini antara lain sebagai berikut :

1. Untuk mengetahui pengaruh profil karakteristik individu terhadap kepuasan karyawan dan praktek Manajemen Sumber Daya Manusia (SDM).
2. Untuk mengetahui pengaruh karakteristik pekerjaan terhadap kepuasan karyawan dan praktek Manajemen Sumber Daya Manusia (SDM).
3. Untuk mengetahui hubungan antara kepuasan karyawan dengan variabel-variabel praktek Manajemen Sumber Daya Manusia (SDM).

1.4 Pembatasan Masalah

Dalam penelitian ini penulis melakukan pembatasan masalah sebagai berikut :

1. Penelitian dilakukan di Departemen Front Office (FO) dan Departemen Food and Bavarage (F and B).
2. Data diambil dengan menggunakan kuesioner yang disebarkan pada bulan Oktober 2005 oleh bagian Human Resources Departement (HRD).
3. Kuesioner dibagikan kepada responden dibagian Front Office (FO) dan Departemen Food and Bavarage (F&B).
4. Responden hanya dibagikan kepada yang berhubungan dengan pelanggan (tamu).
5. Praktek Manajemen Sumber Daya Manusia mencakup variabel kepuasan karyawan, format penyerahan informasi, sasaran dan hasil, kerja sama (*teamwork*), kepemimpinan (*leader*), kepuasan pelanggan dan gaji.

2. Metodologi Penelitian

Metodologi merupakan tahap-tahap penelitian yang dilakukan agar penelitian yang dilakukan terarah dan memberi gambaran yang jelas. Adapun langkah-langkah metodologi penelitian adalah sebagai berikut :

2.1 Jumlah Responden dan Teknik Sampling

Penyebaran kuisioner penelitian dilakukan oleh *Human Resources Department* kepada para responden yang telah memenuhi kriteria.

Adapun penulis memberikan kuisioner sebanyak 45 buah namun yang diterima sebanyak 40 responden yang menggunakan metode statistik Bernouli. dengan tingkat kepercayaan 95% dan taraf signifikansi 5% ($\alpha = 0.05$). Dan menggunakan metode *Non Probabilistik Sampling* (*sampling* yang tidak melibatkan unsur peluang).

Tujuan teori sampling ini untuk membuat sampling lebih efektif dan efisien. Sampling yang digunakan dalam penelitian ini adalah metode *Non Proporsi Strata Random Sampling* (sampling berdasarkan tingkatan proporsi yang berada secara acak); dimana jumlah sampelnya dipilih secara acak, dengan pembatasan survey dilakukan terhadap karyawan pada Departemen *Food And Bavarage* dan Departemen *Front Office* di Hotel Nikko. Hal ini dilakukan untuk mengetahui kedekatan sampel terhadap pembatasan masalah yang akan diangkat oleh peneliti.

Untuk mengetahui besarnya jumlah sampel minimum, yaitu banyaknya sampel yang harus diteliti agar hasil penelitian berupa data pendugaan dapat mewakili populasi dari mana sampel itu berasal. Maka digunakan perhitungan metode statistik Bernouli yang menggunakan pendekatan distribusi normal. Adapun rumus untuk mengetahui ukuran minimum sampel yang dibutuhkan adalah sebagai berikut :

$$n > \frac{(z_{\alpha/2})^2 \hat{p} \hat{q}}{(e)^2}$$

Dimana :

n	= Jumlah sampel minimum
α	= Tingkat kepercayaan pada penelitian
z	= Nilai yang didapat dari tabel distribusi normal
\hat{p}	= Perkiraan proporsi jumlah populasi
\hat{q}	= $1 - \hat{p}$
e	= Tingkat Kesalahan (<i>error</i>) pada penelitian

Dalam penelitian ini tingkat keyakinan (α) yang digunakan adalah 95% dan taraf signifikansi 5% ($\alpha = 0.05$), dengan demikian nilai $Z_{\alpha/2}$ yang didapat dari tabel distribusi normal adalah 1.96 jumlah karyawan Hotel Nikko sebesar 10000, maka perkiraan dari populasi (p) adalah jumlah karyawan pada departemen *Food and Beverage* dan Departemen *Front Office* 250 karyawan yang mendapatkan kuesioner dibagi dengan jumlah seluruh karyawan Hotel Nikko sehingga didapat $p = 0.025$. Nilai q adalah hasil perhitungan dari $1 - p$, sehingga nilai q sebesar 0.975. Tingkat kesalah/*error* (e) yang digunakan sebesar 5% dengan demikian jumlah sampel minimum (N) yang harus diambil pada penelitian ini adalah sebagai berikut :

$$n > \frac{(z_{\alpha/2})^2 \hat{p}\hat{q}}{(e)^2}$$

$$N > \frac{(1.96)^2 \times 0.025 \times 0.975}{(0.05)^2} = 37.4556 \approx 38 \text{ Sampel}$$

Dari perhitungan diatas dapat dilihat bahwa sampel/responden minimum yang harus diambil paling sedikit 38 sampel. Namun peneliti mengambil sampel sebanyak 40 dengan harapan sampel yang diambil lebih representatif, dimana sampel diambil adalah karyawan dari Departemen *Food and Beverage* sebanyak 20 sampel dan Departemen *Front Office* 20 sampel sehingga jumlah sampelnya sebanyak 40 di Hotel Nikko.

2.2 Perancangan Instrumen Pengukuran

Instrumen pengukuran yang digunakan berupa kuesioner yang dikhususkan pada 7 variabel yaitu kepuasan karyawan yang diberikan oleh pihak hotel, penyerahan format informasi yang berisikan tentang penilaian karyawan dan perkembangan yang ada di Hotel Nikko, pemahaman mengenai hasil sasaran perusahaan yang akan dilakukan, kerjasama dalam bekerja (*teamwork*) yang dirancang oleh pihak manajemen hotel, model kepemimpinan (*leadership*) yang ada di hotel Nikko, kepuasan untuk pelanggan/tamu yang dilakukan oleh kelompok unit kerja, penerimaan gaji yang diberikan oleh pihak hotel.

Pengukuran variabel pada kepuasan karyawan menggunakan *Likert Summated Rating* dengan 5 kisaran skala mulai dari sangat tidak puas, tidak puas, biasa, puas, dan sangat puas. Jumlah butir pertanyaan untuk kepuasan karyawan sebanyak 5 butir. Dan pengukuran 6 variabel yaitu penyerahan format informasi, pemahaman hasil sasaran, kerjasama dalam bekerja (*teamwork*), kepemimpinan (*leadership*), kepuasan untuk pelanggan/tamu, dan gaji menggunakan *Likert Summated Rating* dengan 5 kisaran mulai dari sangat tidak setuju, tidak setuju, biasa, setuju, dan sangat setuju. Jumlah butir pertanyaan pada penyerahan format informasi sebanyak 6 butir, pemahaman hasil sasaran sebanyak 4 butir, kerjasama dalam bekerja (*teamwork*) sebanyak 4 butir, kepemimpinan (*leadership*) sebanyak 3 butir, kepuasan untuk pelanggan/tamu sebanyak 4 butir, dan gaji sebanyak 4 butir. Selain 7 variabel tersebut, peneliti juga menggunakan beberapa atribut individu yang meliputi umur, masa bekerja di hotel, jenis kelamin, status, tingkat terakhir pendidikan, status pekerjaan, dan jabatan. Untuk lebih jelasnya rincian butir pertanyaan tersebut dapat dilihat pada lampiran.

2.3 Teknik Pengumpulan Data

Teknik pengumpulan data yang digunakan dalam penelitian ini adalah kuesioner. Kuesioner diberikan kepada karyawan dan karyawan Hotel Nikko di departemen Front Office dan departemen Food and Beverage untuk mengukur pengaruh praktek manajemen sumber daya manusia yang dilakukan di hotel Nikko.

2.4 Pengujian Reliabilitas dan Validitas

Uji reliabilitas dilakukan untuk mengukur instrumen penelitian yang digunakan mempunyai reliabilitas yang tinggi. Hasil uji reliabilitas diketahui dari nilai *cronbach alpha* yang merupakan ukuran umum untuk mengukur reliabilitas dari sekumpulan indikator dari 2 atau lebih variabel. Nilainya berkisar antara 0 dan 1 dimana nilai *alpha* (α) yang tinggi menunjukkan reliabilitas tinggi diantara indikator-indikator tersebut, para peneliti secara umum bisa menerima *Cronbach alpha* jika lebih besar atau sama dengan 0.60 (Zettel, 2001).

Uji validitas dilakukan untuk mengetahui apakah alat ukur yang telah disusun dapat digunakan untuk mengukur apa yang hendak diukur secara tepat. Validitas instrumen dapat dikelompokkan menjadi beberapa tipe pokok, antara lain yaitu validitas isi (*content validity*), validitas yang berhubungan dengan kriteria (*criterion related validity*) dan validitas susunan (*construct validity*). Validitas alat ukur yang digunakan dalam penelitian ini adalah validitas susunan, yang ditetapkan menurut analisis rasional terhadap isi tes atau angket yang penilaiannya didasarkan pada pertimbangan subyektif individual dengan mempertimbangkan baik teori maupun instrument pengukur itu sendiri (Sudarmanto, 2005).

Berdasarkan data yang didapat maka akan dilakukan uji reliabilitas dan uji validitas sebagai syarat agar hasil kuisioner sebanyak 30 pertanyaan yang dibagikan dapat dikatakan sah (*valid*) jika pertanyaan pada suatu angket mampu untuk mengungkapkan sesuatu yang akan diukur oleh angket tersebut.

Dari hasil penelitian terhadap 40 responden didapatkan hasil test pertanyaan tentang praktek Manajemen Sumber Daya Manusia. Analisa dimulai dari menguji realibilitas terlebih dahulu dengan menggunakan *Cronbach's Alpha* (Metode *Alpha*), kemudian diikuti dengan uji konstrak validitas dengan menggunakan *principal component analysis* (*Analysis factor*).

2.5 Hipotesis Penelitian

Hipotesisi dalam penelitian ini yaitu untuk melihat pengaruh antara karakteristik karyawan (jenis kelamin, status, tingkat terakhir pendidikan, status pekerjaan dan jabatan) dengan 7 variabel yaitu kepuasan karyawan, format informasi, pemahaman sasaran dan hasil, kerjasama (*teamwork*), kepemimpinan (*leadership*), kepuasan pelanggan (tamu), dan gaji. Variabel independennya adalah jenis kelamin, status, status pekerjaan, dan jabatan. Kemudian melihat kekuatan hubungan antara kepuasan karyawan dengan format informasi, sasaran dan hasil, kerjasama (*teamwork*), kepemimpinan (*leadership*), kepuasan pelanggan, gaji, umur dan gaji dengan menggunakan metode matrik korelasi. Peneliti menggunakan tingkat

keyakinan 95%, dimana penyimpangan data karena faktor eksternal yang tidak bias dikontrol sebesar 5%.

Adapun hipotesis yang akan diuji dalam penelitian untuk mengetahui pengaruh antara karakteristik karyawan dan praktek manajemen sumber daya manusia sebagai berikut :

Ho : Tidak ada pengaruh karakteristik karyawan dan pekerjaan terhadap kepuasan karyawan, format informasi, sasaran hasil, kerja sama, kepemimpinan, kepuasan pelanggan dan gaji

H₁ : Ada pengaruh karakteristik karyawan dan pekerjaan terhadap kepuasan karyawan, format informasi, sasaran hasil, kerja sama, kepemimpinan, kepuasan pelanggan dan gaji

Signifikansi : $\alpha = 0.05$

Kesimpulan : Jika proporsi $< \alpha$ maka tolak Ho, dan jika proporsi $> \alpha$ maka Ho diterima

Dan untuk mengetahui hubungan antar praktek manajemen sumber daya manusia sebagai berikut :

Ho : Tidak ada hubungan kepuasan karyawan dengan format informasi, sasaran hasil, kerja sama, kepemimpinan, kepuasan pelanggan, gaji umur dan masa bekerja

H₁ : Ada hubungan kepuasan karyawan dengan format informasi, sasaran hasil, kerja sama, kepemimpinan, kepuasan pelanggan gaji umur dan masa bekerja

Signifikansi : $\alpha = 0.05$

Kesimpulan : Jika proporsi $< \alpha$ maka tolak Ho, dan jika proporsi $> \alpha$ maka Ho diterima

2.6 Teknik Analisis

Penulis melakukan analisis untuk mengetahui pengaruh antara karakteristik karyawan dan pekerjaan antara kepuasan karyawan dan praktek manajemen sumber daya manusia berdasarkan hasil dari uji *independent t'test*, anova dan koefisien korelasi untuk mengetahui hubungan antara kepuasan karyawan dengan variabel praktek manajemen sumber daya manusia.

3 Reliabilitas dan Validitas

Pengumpulan data adalah suatu proses pengadaan data untuk keperluan suatu penelitian, yang merupakan langkah penting dari penelitian yang dilakukan. Data yang diperoleh akan berguna untuk memperoleh hasil yang ingin dicapai sesuai tujuan penelitian ini. Seluruh data yang diperoleh haruslah akurat agar penelitian dapat dijalankan dengan baik, untuk itu pengumpulan data harus disusun dengan

sistematik, penggunaan alat ukur yang tepat dan juga kualitas pengambilan data yang cukup baik.

Hasil pengujian *construct validity* menunjukkan bahwa instrumen penelitian menunjukkan validitas baik yaitu dengan nilai *loading factor* berkisar antara 0.591 sampai 0.920 untuk kepuasan karyawan, berkisar antara 0.569 sampai 0.747 untuk format penyerahan informasi, berkisar antara 0.480 sampai 0.847 untuk hasil sasaran, berkisar antara 0.765 sampai 0.856 untuk kerjasama dalam pekerjaan, berkisar antara 0.730 sampai 0.948, berkisar antara 0.629 sampai 0.864 untuk pelanggan, berkisar antara 0.748 sampai 0.885 untuk gaji, untuk lebih jelasnya dapat dilihat di lampiran 2 tabel komponen matrik.

3.1 Profil Responden

Dari pengambilan data responden ternyata jenis kelamin yang dominan adalah pria sebanyak 31 orang atau 77.5% dibandingkan dengan jenis kelamin wanita yang hanya sebanyak 9 orang atau 22.5%. Dari status apakah responden sudah menikah atau belum dapat diketahui bahwa responden cenderung belum menikah dibandingkan yang sudah menikah, untuk yang belum menikah sebanyak 25 orang atau sekitar 67.5% sedangkan yang sudah menikah 15 orang atau 37.5%. Sedangkan dari segi tingkat pendidikan ternyata yang paling dominan adalah diploma sebanyak 23 orang atau sekitar 57.5%, kemudian yang kedua yaitu SMU sebanyak 12 orang atau sekitar 30% dan yang terakhir yaitu jenjang strata hanya 5 orang atau 12.5%. Dan dari status pekerjaan responden ternyata yang paling dominan yaitu karyawan tidak tetap sebanyak 28 orang atau sekitar 70% sedangkan karyawan tetap sebanyak 12 orang atau 30%. Kemudian dari segi jabatan yang paling dominan adalah lower sebanyak 22 orang atau 55% sedangkan middle hanya 18 orang atau 45%. Dan masa kerja yang didapat dari penelitian ternyata masa kerja yang dominan adalah yang sudah bekerja selama 1 tahun yaitu sebanyak 12 orang atau 30% , sedangkan yang kedua masa kerjanya 2 tahun yaitu sebanyak 8 orang atau 20 % dan yang ketiga masa kerjanya 3 tahun dan 8 tahun sebanyak 4 orang atau 10% sedangkan yang lainnya berjumlah 1 orang atau berkisar 25%.

3.2 Uji Independent Sampel T'test

Hasil data tabulasi pengamatan ada pengaruh karakteristik karyawan terhadap kepuasan karyawan, format informasi, sasaran hasil, kerja sama, kepemimpinan, kepuasan pelanggan dan gaji didapat jumlah sampel pria sebanyak 31 orang dan wanita sebanyak 9 orang sehingga total populasi (N) sebesar 40.

Hasil pengolahan data dengan menggunakan alat analisis statistik uji *independent sampel t'test* ditujukan pada tabel peneliti menggunakan tingkat keyakinan 95%, dimana penyimpangan data karena faktor eksternal yang tidak bisa dikontrol sebesar 5%.

Pengolahan data secara deskriptif menunjukkan bahwa pada kepuasan karyawan yang diberikan oleh pihak hotel dengan nilai standar deviasi dari data

tersebut sebesar 0.90642 untuk pria dan 0.51747 untuk wanita, sedangkan *standar error* untuk pria sebesar 0.16820 dan wanita 0.17249. Demikian juga untuk variabel format informasi yang diberikan, pemahaman sasaran dan hasil, kerjasama dalam bekerja, kepemimpinan, kepuasan pelanggan (tamu) yang diberikan, gaji yang diberikan dapat dilihat pada lampiran.

Dan *f* hitung sebesar 5.514 dengan signifikan 0.017 dengan derajat kebebasannya (*df*) sebesar 38 dengan asumsi semua varian tidak sama, $0.017 > 0.05$ maka H_0 ditolak artinya ada pengaruh antara jenis kelamin dengan kepuasan karyawan. Nilai perbedaan rata-rata pada perhitungan tersebut sebesar -0.61219 dan nilai perbedaan *standar error* sebesar 0.31792. Demikian juga untuk format informasi yang diberikan, pemahaman sasaran dan hasil, kerjasama dalam bekerja, kepemimpinan, kepuasan pelanggan (tamu) yang diberikan, gaji yang diberikan dapat dilihat pada lampiran

Hasil pengolahan data menunjukkan bahwa tidak ada pengaruh antara jenis kelamin dengan kepuasan karyawan, penyerahan pemberitahuan format informasi mengenai karyawan, pemahaman sasaran dan hasil tujuan hotel, kerjasama (*teamwork*) yang ada di hotel, kepemimpinan (*leader*), kepuasan pelanggan yang diberikan dan gaji yang diberikan oleh hotel yang signifikan, artinya H_0 diterima, maka jenis kelamin baik pria maupun wanita tidak mempunyai pengaruh yang signifikan dengan kepuasan karyawan, penyerahan pemberitahuan format informasi mengenai karyawan, pemahaman sasaran dan hasil tujuan hotel, kerjasama (*teamwork*) yang ada di hotel, kepemimpinan (*leader*), kepuasan pelanggan yang diberikan dan gaji yang diberikan oleh hotel.

Sedangkan status (menikah dan belum menikah) ada pengaruh dengan kepuasan karyawan, penyerahan pemberitahuan format informasi mengenai karyawan, pemahaman sasaran dan hasil tujuan hotel, kerjasama (*teamwork*) yang ada di hotel, kepemimpinan (*leader*), kepuasan pelanggan yang diberikan dan gaji yang diberikan oleh hotel, artinya H_0 diterima sehingga kesimpulannya status tidak mempengaruhi kepuasan karyawan yang diberikan oleh pihak hotel, maka status tidak mempunyai pengaruh yang signifikan dengan kepuasan karyawan, penyerahan pemberitahuan format informasi mengenai karyawan, pemahaman sasaran dan hasil tujuan hotel, kerjasama (*teamwork*) yang ada di hotel, kepemimpinan (*leader*), kepuasan pelanggan yang diberikan dan gaji yang diberikan oleh hotel.

Berdasarkan hasil uji *t*'test ada pengaruh antara status pekerjaan (karyawan tetap dan karyawan tidak tetap) dengan kepuasan karyawan, penyerahan pemberitahuan format informasi mengenai karyawan, pemahaman sasaran dan hasil tujuan hotel, kerjasama (*teamwork*) yang ada di hotel, kepemimpinan (*leader*), kepuasan pelanggan yang diberikan dan gaji yang diberikan oleh hotel, maka H_0 diterima sehingga kesimpulannya status pekerjaan tidak mempengaruhi kepuasan karyawan yang diberikan oleh pihak hotel, penyerahan pemberitahuan format informasi mengenai karyawan, pemahaman sasaran dan hasil tujuan hotel, kerjasama (*teamwork*) yang ada di hotel, kepemimpinan (*leader*), kepuasan pelanggan yang diberikan dan gaji yang diberikan oleh hotel, ini menunjukkan status pekerjaan sangat

penting dan berarti bagi seorang karyawan karena dengan status pekerjaan karyawan tetap seorang karyawan dituntut untuk menunjukkan dedikasi yang tinggi kepada hotel.

Hasil uji dari jabatan (*lower* dan *middle*) dengan kepuasan karyawan, penyerahan pemberitahuan format informasi mengenai karyawan, pemahaman sasaran dan hasil tujuan hotel, kerjasama (*teamwork*) yang ada di hotel, kepemimpinan (*leader*), kepuasan pelanggan dan gaji yang diberikan oleh hotel tidak mempunyai pengaruh artinya maka H_0 diterima sehingga kesimpulannya jabatan tidak ada pengaruh antara jabatan dengan kepuasan karyawan, penyerahan pemberitahuan format informasi mengenai karyawan, pemahaman sasaran dan hasil tujuan hotel, kerjasama (*teamwork*) yang ada di hotel, kepemimpinan (*leader*), kepuasan pelanggan yang diberikan dan gaji yang diberikan oleh hotel.

3.3 Uji Analisis of Variance (Anova)

Uji anova merupakan yang mempunyai 3 sampel yaitu SMU, diploma dan strata. Dari tabulasi pengamatan kepuasan karyawan, penyerahan format informasi, pemahaman sasaran dan hasil, kerjasama (*teamwork*) yang, kepemimpinan (*leader*), kepuasan pelanggan dan gaji terhadap tingkat pendidikan didapat jumlah sampel untuk tingkat pendidikan SMU sebanyak 12 orang, tingkat pendidikan diploma 23 orang dan tingkat pendidikan strata sebanyak 5 orang sehingga didapat total populasi 40. Peneliti menggunakan tingkat keyakinan 95%, dimana penyimpangan data karena faktor eksternal sebesar 5%.

Pengolahan data secara deskriptif menunjukkan bahwa pada tingkat pendidikan SMU dengan standar deviasi dari data tersebut sebesar 0.96106 dan standar error sebesar 0.27743. Demikian untuk Tidak ada pengaruh antara tingkat pendidikan dengan kepuasan karyawan, penyerahan format informasi, pemahaman sasaran dan hasil, kerjasama (*teamwork*) yang, kepemimpinan (*leader*), kepuasan pelanggan dan gaji terhadap tingkat pendidikan dapat dilihat pada lampiran

Nilai F hitung untuk kepuasan karyawan sebesar 2.366. Nilai F hitung ini didapat dari perhitungan pembagian kuadrat tengah (KTK) dengan kuadrat tengah galat (KTG) yang dapat dilihat pada *mean square* yaitu sebesar 1.667 dan 0.705.; Nilai kuadrat tengah perlakuan (KTK) merupakan hasil pembagian antara jumlah kuadrat (JKK) perlakuan (dalam hal perbedaan tingkat pendidikan) yaitu sebesar 26.07 dengan derajat kebebasannya sebesar 2. Jumlah kuadrat galat (JKG) merupakan hasil pengurangan dari JKT (29.404) dengan JKK (3.334) sehingga didapatkan JKG (26.07). Dengan demikian kuadrat tengah galat (KTG) didapat pembagian antar JKG (26.07) dengan derajat kebebasannya 37. Nilai F tersebut menunjukkan bahwa Hipotesis awal (H_0) diterima, karena F hitung lebih kecil dari F tabel ($2.366 < 3.32$). sedangkan untuk kepuasan karyawan, penyerahan format informasi, pemahaman sasaran dan hasil, kerjasama (*teamwork*), kepemimpinan (*leader*), kepuasan pelanggan dan gaji terhadap tingkat pendidikan dapat dilihat pada lampiran

3.4 Analisis Matrik Korelasi

Semakin besar nilai r maka semakin mendekati angka 1 maka hal itu menunjukkan adanya hubungan yang sangat kuat.

Untuk hubungan/korelasi antara tingkat kepuasan karyawan dengan pemberian format informasi yang diberikan oleh pihak hotel mempunyai korelasi yang termasuk sedang, karena didapatkan hasil $r = 0.511$ dengan probabilitas (tingkat signifikansi) $= 0.001$ dengan demikian H_0 : ditolak. Keadaan ini menunjukkan bahwa terdapat hubungan yang sangat erat antara tingkat kepuasan karyawan dengan pemberian format informasi yang diberikan oleh pihak hotel

Untuk hubungan/korelasi antara tingkat kepuasan karyawan dengan pemahaman hasil sasaran perusahaan mempunyai korelasi yang cukup tinggi, karena didapatkan hasil $r = 0.648$ dengan probabilitas (tingkat signifikansi) $= 0.000$ dengan demikian H_0 : ditolak. Keadaan ini menunjukkan bahwa terdapat hubungan yang sangat erat antara tingkat kepuasan karyawan dengan pemahaman hasil sasaran perusahaan.

Kemudian hubungan/korelasi antara tingkat kepuasan karyawan dengan kerjasama dalam pekerjaan (*teamwork*) mempunyai korelasi yang cukup tinggi, karena didapatkan hasil $r = 0.678$ dengan probabilitas (tingkat signifikansi) $= 0.000$ dengan demikian H_0 : ditolak. Keadaan ini menunjukkan bahwa terdapat hubungan yang sangat erat antara tingkat kepuasan karyawan dengan kerjasama dalam pekerjaan (*teamwork*).

Namun dalam hubungan/korelasi antara tingkat kepuasan karyawan dengan kepemimpinan (*leadership*) mempunyai korelasi yang rendah, karena didapatkan hasil $r = 0.369$ yang dengan probabilitas (tingkat signifikansi) $= 0.19$ dengan demikian H_0 : diterima. Keadaan ini menunjukkan bahwa tidak terdapat hubungan antara tingkat kepuasan karyawan dengan kepemimpinan (*leadership*). Namun dalam hubungan/korelasi antara tingkat kepuasan karyawan dengan kepuasan untuk pelanggan mempunyai korelasi yang rendah, karena didapatkan hasil $r = 0.339$ dengan probabilitas (tingkat signifikansi) $= 0.19$ dengan demikian H_0 : diterima. Keadaan ini menunjukkan bahwa tidak terdapat hubungan antara tingkat kepuasan karyawan dengan kepuasan untuk pelanggan. Tingkat kepuasan karyawan dengan penerimaan gaji mempunyai korelasi yang sedang, karena didapatkan hasil $r = 0.420$ dengan probabilitas (tingkat signifikansi) $= 0.007$ dengan demikian H_0 : ditolak. Keadaan ini menunjukkan bahwa terdapat hubungan yang erat antara tingkat kepuasan karyawan dengan penerimaan gaji yang diberikan oleh pihak hotel

Kemudian dalam hubungan antara pemberian format informasi dengan pemahaman hasil sasaran perusahaan mempunyai korelasi yang cukup tinggi, karena didapatkan hasil $r = 0.604$ dengan probabilitas (tingkat signifikansi) $= 0.000$ dengan demikian H_0 : ditolak. Keadaan ini menunjukkan bahwa terdapat hubungan yang erat antara pemberian format informasi dengan pemahaman hasil sasaran perusahaan.

Dan dalam hubungan antara pemberian format informasi dengan kerjasama dalam pekerjaan (*teamwork*) mempunyai korelasi yang cukup tinggi, karena didapatkan hasil $r = 0.604$ dan probabilitas (tingkat signifikansi) $= 0.000$ dengan

demikian H_0 : ditolak. Keadaan ini menunjukkan bahwa terdapat hubungan yang erat antara pemberian format informasi dengan pemahaman hasil sasaran perusahaan.

Dan dalam hubungan antara pemberian format informasi dengan kepemimpinan (*leadership*) mempunyai korelasi yang rendah, karena didapatkan hasil $r = 0.366$ dan probabilitas (tingkat signifikansi) $= 0.20$ dengan demikian H_0 : diterima. Keadaan ini menunjukkan bahwa tidak terdapat hubungan antara pemberian format informasi dengan kepemimpinan (*leadership*). Dan dalam hubungan antara pemberian format informasi dengan kepuasan untuk pelanggan mempunyai korelasi yang rendah, karena didapatkan hasil $r = 0.244$ dan probabilitas (tingkat signifikansi) $= 0.134$ dengan demikian H_0 : diterima. Keadaan ini menunjukkan bahwa tidak terdapat hubungan antara pemberian format informasi dengan kepuasan untuk pelanggan. Namun dalam hubungan/korelasi antara pemberian format informasi dengan penerimaan gaji yang diberikan oleh pihak hotel mempunyai korelasi yang cukup tinggi, karena didapatkan hasil $r = 0.613$ dan probabilitas (tingkat signifikansi) $= 0.000$ dengan demikian H_0 : ditolak. Keadaan ini menunjukkan bahwa terdapat hubungan yang erat antara pemberian format informasi dengan penerimaan gaji yang diberikan oleh pihak hotel.

Sedangkan hubungan antara pemahaman sasaran dan hasil perusahaan dengan kerjasama dalam pekerjaan (*teamwork*) mempunyai korelasi yang sedang, karena didapatkan hasil $r = 0.585$ dan probabilitas (tingkat signifikansi) $= 0.000$ dengan demikian H_0 : ditolak. Keadaan ini menunjukkan bahwa terdapat hubungan yang erat antara pemahaman sasaran dan hasil perusahaan dengan kerjasama dalam pekerjaan (*teamwork*). Sedangkan hubungan antara pemahaman sasaran dan hasil perusahaan dengan kepemimpinan (*leadership*) mempunyai korelasi yang rendah, karena didapatkan hasil $r = 0.325$ dan probabilitas (tingkat signifikansi) $= 0.41$ dengan demikian H_0 : diterima. Keadaan ini menunjukkan bahwa tidak terdapat hubungan antara pemahaman sasaran dan hasil perusahaan dengan kepemimpinan (*leadership*). Sedangkan hubungan antara pemahaman sasaran dan hasil perusahaan dengan kepuasan untuk pelanggan yang diberikan mempunyai korelasi yang rendah, karena didapatkan hasil $r = 0.301$ dan probabilitas (tingkat signifikansi) $= 0.063$ maka H_0 : diterima. Keadaan ini menunjukkan bahwa tidak terdapat hubungan antara pemahaman sasaran dan hasil perusahaan dengan kepuasan untuk pelanggan. Sedangkan hubungan antara pemahaman sasaran dan hasil perusahaan dengan pemberian gaji yang diberikan oleh pihak hotel mempunyai korelasi yang sedang, karena didapatkan hasil $r = 0.439$ dan probabilitas (tingkat signifikansi) $= 0.005$ maka H_0 : ditolak. Keadaan ini menunjukkan bahwa terdapat hubungan yang erat antara pemahaman sasaran dan hasil perusahaan dengan pemberian gaji yang diberikan oleh pihak hotel.

Kemudian hubungan antara kerjasama dalam pekerjaan (*teamwork*) dengan kepemimpinan (*leadership*) mempunyai korelasi yang rendah, karena didapatkan hasil $r = 0.401$ dan probabilitas (tingkat signifikansi) $= 0.011$ maka H_0 : diterima. Keadaan ini menunjukkan bahwa tidak terdapat hubungan antara kerjasama dalam pekerjaan (*teamwork*) dengan kepemimpinan (*leadership*). Kemudian hubungan antara kerjasama dalam pekerjaan (*teamwork*) dengan kepuasan untuk pelanggan

mempunyai korelasi yang sedang, karena didapatkan hasil $r = 0.470$ dan probabilitas (tingkat signifikansi) $= 0.003$ dengan demikian H_0 : ditolak. Keadaan ini menunjukkan bahwa terdapat hubungan yang erat antara kerjasama dalam pekerjaan (*teamwork*) dengan kepuasan untuk pelanggan. Namun hubungan antara kerjasama dalam pekerjaan (*teamwork*) dengan pemberian gaji yang diberikan oleh pihak hotel mempunyai korelasi yang rendah, karena didapatkan hasil $r = 0.398$ dan probabilitas (tingkat signifikansi) $= 0.012$ dengan demikian H_0 : diterima. Keadaan ini menunjukkan bahwa tidak terdapat hubungan antara kerjasama dalam pekerjaan (*teamwork*) dengan pemberian gaji yang diberikan oleh pihak hotel.

Kemudian hubungan antara kepemimpinan dengan kepuasan untuk pelanggan mempunyai korelasi yang sedang, karena didapatkan hasil $r = 0.525$ dan probabilitas (tingkat signifikansi) $= 0.001$ maka H_0 : ditolak. Keadaan ini menunjukkan bahwa terdapat hubungan yang erat antara kepemimpinan dengan kepuasan untuk pelanggan. Kemudian hubungan antara kepemimpinan (*leadership*) dengan pemberian gaji yang diberikan oleh pihak hotel mempunyai korelasi yang sedang, karena didapatkan hasil $r = 0.530$ dan probabilitas (tingkat signifikansi) $= 0.001$ dengan demikian H_0 : ditolak. Keadaan ini menunjukkan bahwa terdapat hubungan yang erat antara kepemimpinan (*leadership*) dengan pemberian gaji yang diberikan oleh pihak hotel.

Namun hubungan antara kepuasan untuk pelanggan dengan pemberian gaji yang diberikan oleh pihak hotel mempunyai korelasi yang rendah, karena didapatkan hasil $r = 0.217$ dan probabilitas (tingkat signifikansi) $= 0.184$ dengan demikian H_0 : diterima. Keadaan ini menunjukkan bahwa tidak terdapat hubungan antara kepuasan untuk pelanggan dengan pemberian gaji yang diberikan oleh pihak hotel. Untuk lebih jelasnya dapat dilihat pada lampiran

4. Kesimpulan

Berdasarkan penelitian yang telah dilakukan yaitu untuk mengetahui pengaruh profil responden dengan kepuasan karyawan dan praktek Manajemen Sumber Daya Manusia (SDM) antara lain yaitu format informasi, sasaran dan hasil, kerjasama (*teamwork*), kepemimpinan (*leader*), kepuasan pelanggan dan gaji yang, maka dapat diberi kesimpulan bahwa :

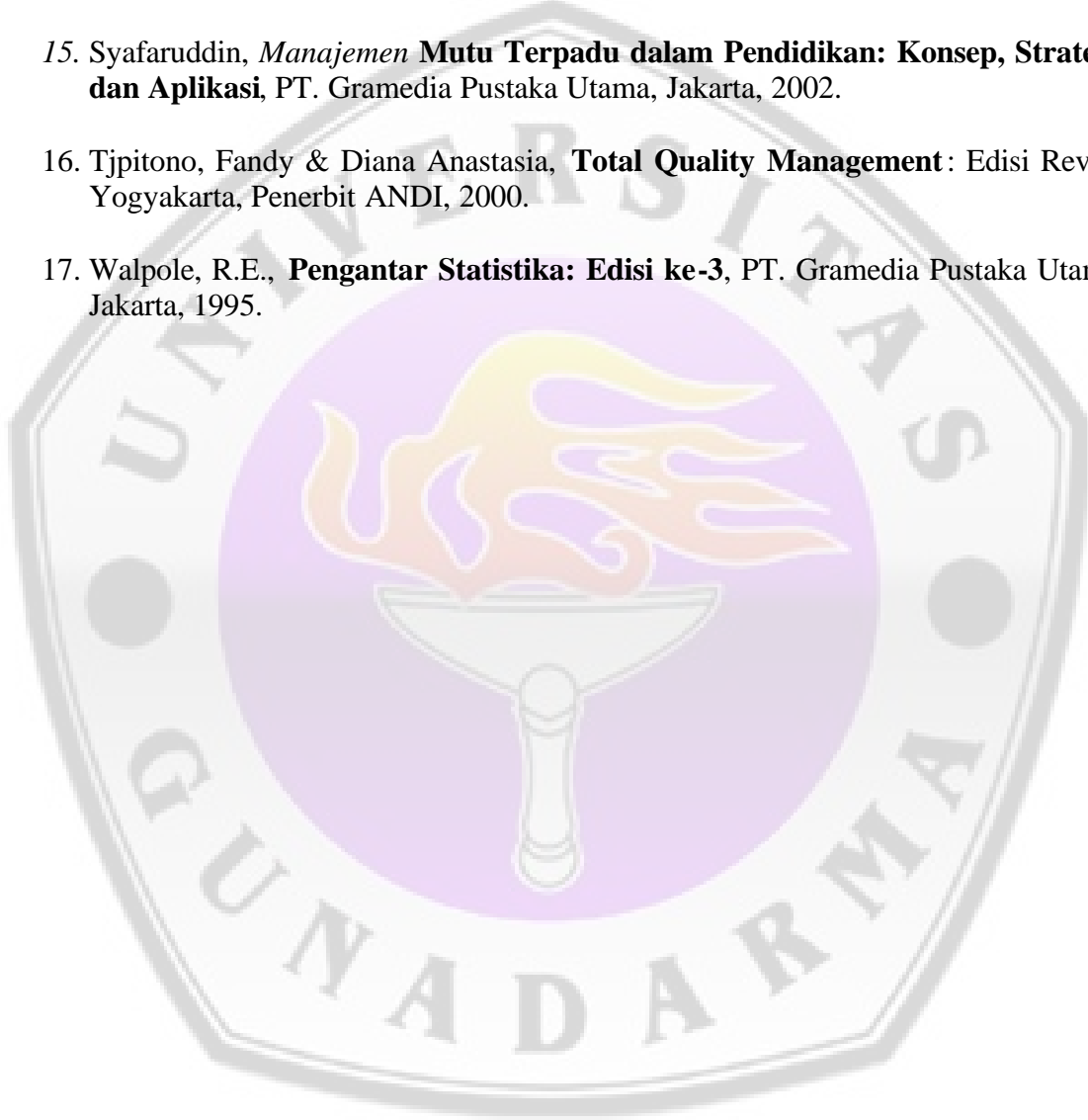
1. Dalam karakteristik individu menunjukkan bahwa ada pengaruh antara jenis kelamin dengan format informasi, kepuasan pelanggan, *teamwork* (kerjasama) dan status pekerjaan dengan format informasi. Dan tidak ada pengaruh antara jenis kelamin dengan kepuasan karyawan, hasil dan sasaran, *leader*, gaji serta status dan tingkat pendidikan dengan praktek manajemen sumber daya manusia.
2. Dalam karakteristik pekerjaan menunjukkan bahwa tidak ada pengaruh antara jabatan dengan praktek manajemen sumber daya manusia.
3. Ada hubungan yang cukup tinggi antara lain yaitu kepuasan karyawan dengan sasaran hasil dan *teamwork* serta format informasi dengan gaji. Hubungan

yang sedang antara sasaran hasil, kepuasan karyawan dan *teamwork* dengan format informasi dan gaji. *Teamwork* dengan sasaran hasil, kepuasan pelanggan. Serta leader dengan kepuasan pelanggan dan gaji. Dan Ada hubungan yang lemah antara kepuasan karyawan dengan Leader (kepemimpinan) dan kepuasan pelanggan dengan format Informasi, sasaran hasil. Dan gaji dengan sasaran hasil dengan leader, kepuasan pelanggan dan *Teamwork* (kerjasama).

Referensi

1. Al Husin, Syahri. **Aplikasi Statistik Dengan SPSS 10.00 for Windows**, Yogyakarta, Penerbit ANDI, 2000.
2. Chang, **Alat Peningkatan Mutu**, PT. Gramedia Pustaka Utama, Jakarta, 1999.
3. Filippo, Edwin B, **Personnel Management, Sixth Edition**. New York, Mc Graw-Hill, Book Company, 1984
4. Gaspersz, V. **Manajemen Bisnis Total Dalam Era Globalisasi**, PT. Gramedia Pustaka, Utama, Jakarta, 1997.
5. Handoko, T Hani, **Manajemen Sumber Daya Manusia**, Liberti, Yogyakarta, 1986.
6. Handoko, T Hani, **Manajemen Personalia dan Sumber Daya Manusia**, BPFE, Yogyakarta, 1994.
7. Hasibuan, Melayu S.P. **Manajemen Sumber Daya Manusia Dasar dan Kunci Keberhasilan**, Penerbit CV Haji Masagung, Jakarta, 1994.
8. Irawan, H. **10 Prinsip Kepuasan Pelanggan**, PT. Elex Media Komputindo Jakarta, 2002.
9. Juran, J.M. **Juran on Leadership for Quality Free Press**, Juran Institute, Inc., New York, 1989.
10. Mulia, Nasution, S.E, **Manajemen Personalia Aplikasi dan Perusahaan**, Penerbit Djambatan, Jakarta, 1994.
11. Sikula, Andrew F, **Personnel Administration and Human Resources**, New York, A Wiley Trans Edition, By john wiley & Sons Inc, 1981.
12. Sudarmanto, R. Gunawan, **Analisis Regresi Linear Ganda dengan SPSS**, Edisi Pertama, Penerbit Graha Ilmu, Yogyakarta, 2005.

13. Snyder, M., **Topics In just In Time Management**, Allyn and Bacon, Singapore, 1994.
14. Sugiyono, **Metode Penelitian Bisnis**, CV. ALFABETA, Bandung, 2003.
15. Syafaruddin, *Manajemen Mutu Terpadu dalam Pendidikan: Konsep, Strategi, dan Aplikasi*, PT. Gramedia Pustaka Utama, Jakarta, 2002.
16. Tjpitono, Fandy & Diana Anastasia, **Total Quality Management**: Edisi Revisi, Yogyakarta, Penerbit ANDI, 2000.
17. Walpole, R.E., **Pengantar Statistika: Edisi ke-3**, PT. Gramedia Pustaka Utama, Jakarta, 1995.



Lampiran 2. Tabel – tabel

Tabel Hasil Uji Reliabilitas dan Validitas

Variabel	Alpha (a)
Kepuasan karyawan bekerja	0.8823
Format informasi	0.7864
Pengertian hasil dan sasaran perusahaan	0.6708
Kerjasama dalam pekerjaan (<i>teamwork</i>)	0.8198
Kepemimpinan (<i>leader</i>)	0.7880
Kepuasan untuk pelanggan/tamu	0.6798
Gaji	0.8430

Tabel Profil Responden

Variable	N	Min	Max	Mean	Std.Deviation
Umur	40	20	47	28.28	6.329
Masa kerja	40	1.0	20.0	3.770	4.1904
Variable	Frequency		Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Jenis Kelamin	Pria	31	77.5	77.5	77.5
	Wanita	9	22.5	22.5	100
Status	Menikah	15	37.5	37.5	37.5
	Blm Menikah	25	62.5	62.5	100
Pendidikan	SMU	12	30	30	30
	Diploma	23	57.5	57.5	87.5
	S1	5	12.5	12.5	100
Status. Pekerjaan	Karyawan tetap	12	30	30	30
	Karyawan tdk tetap	28	70	70	100
Jabatan	Lower	22	55	55	55
	Middle	18	45	45	100

Tabel Deskriptif Jenis Kelamin

gender		N	Mean	Std. Deviation	Std. Error Mean
total kepuasan karyawan yang diberikan	pria	31	3.0323	.90642	.16280
	wanita	9	3.6444	.51747	.17249
total penyerahan format informasi yang diberikan	pria	31	3.2452	.68451	.12294
	wanita	9	3.6889	.17638	.05879
total pemahaman sasaran dan hasil perusahaan	pria	31	3.4624	.68679	.12335
	wanita	9	3.4444	.47140	.15713
total kerjasama (teamwork) yang ada di hotel	pria	30	3.2333	.72199	.13182
	wanita	9	3.7778	.34106	.11369
total kepemimpinan (leader) di hotel	pria	31	3.6022	.63491	.11403
	wanita	9	3.7778	.50000	.16667
total kepuasan pelanggan yang diberikan	pria	30	3.5167	.56069	.10237
	wanita	9	3.8611	.37731	.12577
total gaji yang diberikan	pria	31	3.2097	.81419	.14623
	wanita	9	3.5833	.35355	.11785

Tabel Tabel Deskriptif Status

status		N	Mean	Std. Deviation	Std. Error Mean
total kepuasan karyawan yang diberikan	menikah	15	3.2800	.83083	.21452
	blm menikah	25	3.1040	.90022	.18004
total penyerahan format informasi yang diberikan	menikah	15	3.5467	.63004	.16268
	blm menikah	25	3.2240	.61731	.12346
total pemahaman sasaran dan hasil perusahaan	menikah	15	3.4000	.63246	.16330
	blm menikah	25	3.4933	.65348	.13070
total kerjasama (teamwork) yang ada di hotel	menikah	15	3.4167	.61721	.15936
	blm menikah	24	3.3229	.74264	.15159
total kepemimpinan (leader) di hotel	menikah	15	3.6000	.49119	.12683
	blm menikah	25	3.6667	.67358	.13472
total kepuasan untuk pelanggan yang diberikan	menikah	15	3.6333	.49881	.12879
	blm menikah	24	3.5729	.57332	.11703
total gaji yang diberikan	menikah	15	3.5500	.70837	.18290
	blm menikah	25	3.1400	.74330	.14866

Tabel Deskriptif Status Pekerjaan

sta.pekerjaan		N	Mean	Std. Deviation	Std. Error Mean
total kepuasan karyawan yang diberikan	karyawan tetap	12	3.2333	1.09821	.31703
	karyawan tidak tetap	28	3.1429	.77145	.14579
total penyerahan format informasi yang diberikan	karyawan tetap	12	3.6833	.40415	.11667
	karyawan tidak tetap	28	3.2000	.66444	.12557
total pemahaman sasaran dan hasil perusahaan	karyawan tetap	12	3.5000	.43809	.12646
	karyawan tidak tetap	28	3.4405	.71465	.13506
total kerjasama (teamwork) yang ada di hotel	karyawan tetap	12	3.5000	.75378	.21760
	karyawan tidak tetap	27	3.2963	.66520	.12802
total kepemimpinan (leader) di hotel	karyawan tetap	12	3.6944	.48113	.13889
	karyawan tidak tetap	28	3.6190	.65868	.12448
total kepuasan untuk pelanggan yang diberikan	karyawan tetap	12	3.6042	.57858	.16702
	karyawan tidak tetap	27	3.5926	.53326	.10263
total gaji yang diberikan	karyawan tetap	12	3.5417	.50938	.14705
	karyawan tidak tetap	28	3.1875	.81543	.15410

Tabel Tabel Deskriptif Jabatan

jabatan		N	Mean	Std. Deviation	Std. Error Mean
total kepuasan karyawan yang diberikan	lower	22	3.3455	.77381	.16498
	middle	18	2.9556	.94944	.22379
total penyerahan format informasi yang diberikan	lower	22	3.3091	.60072	.12807
	middle	18	3.3889	.68761	.16207
total pemahaman sasaran dan hasil perusahaan	lower	22	3.5152	.65649	.13996
	middle	18	3.3889	.62883	.14822
total kerjasama (teamwork) yang ada di hotel	lower	22	3.4091	.72599	.15478
	middle	17	3.2941	.65691	.15932
total kepemimpinan (leader) di hotel	lower	22	3.6667	.65060	.13871
	middle	18	3.6111	.56302	.13271
total kepuasan untuk pelanggan yang diberikan	lower	22	3.5795	.51401	.10959
	middle	17	3.6176	.58709	.14239
total gaji yang diberikan	lower	22	3.3523	.76633	.16338
	middle	18	3.2222	.74206	.17491

Tabel Tabel Deskriptif Tingkat Pendidikan

		N	Mean	Std. Deviation	Std. Error	95% Confidence Interval for Mean		Minimum	Maximum
						Lower Bound	Upper Bound		
kepuasan	SMU	12	3.0000	.96106	.27743	2.3894	3.6106	1.80	4.60
	Diploma	23	3.3913	.75433	.15729	3.0651	3.7175	2.20	4.60
	S1	5	2.5600	.92087	.41183	1.4166	3.7034	1.40	3.60
	Total	40	3.1700	.86830	.13729	2.8923	3.4477	1.40	4.60
format	SMU	12	3.4000	.75799	.21881	2.9184	3.8816	1.80	4.40
	Diploma	23	3.3304	.62844	.13104	3.0587	3.6022	1.80	4.20
	S1	5	3.2800	.38987	.17436	2.7959	3.7641	2.80	3.80
	Total	40	3.3450	.63405	.10025	3.1422	3.5478	1.80	4.40
sasaran	SMU	12	3.5278	.67358	.19444	3.0998	3.9557	2.00	4.67
	Diploma	23	3.4783	.68774	.14340	3.1809	3.7757	2.00	5.00
	S1	5	3.2000	.18257	.08165	2.9733	3.4267	3.00	3.33
	Total	40	3.4583	.63912	.10105	3.2539	3.6627	2.00	5.00
kerjasama	SMU	12	3.3750	.99144	.28620	2.7451	4.0049	1.00	4.25
	Diploma	22	3.4545	.45406	.09681	3.2532	3.6559	2.50	4.00
	S1	5	2.9000	.65192	.29155	2.0905	3.7095	2.50	4.00
	Total	39	3.3590	.69014	.11051	3.1353	3.5827	1.00	4.25
leader	SMU	12	3.6667	.75210	.21711	3.1888	4.1445	2.67	4.67
	Diploma	23	3.7101	.56232	.11725	3.4670	3.9533	2.67	4.67
	S1	5	3.2667	.27889	.12472	2.9204	3.6130	3.00	3.67
	Total	40	3.6417	.60571	.09577	3.4480	3.8354	2.67	4.67
pelanggan	SMU	12	3.6250	.53831	.15540	3.2830	3.9670	2.75	4.75
	Diploma	22	3.6818	.54654	.11652	3.4395	3.9241	2.50	4.75
	S1	5	3.1500	.33541	.15000	2.7335	3.5665	2.75	3.50
	Total	39	3.5962	.53991	.08645	3.4211	3.7712	2.50	4.75
gaji	SMU	12	3.1875	.96604	.27887	2.5737	3.8013	1.25	4.25
	Diploma	23	3.3804	.68618	.14308	3.0837	3.6772	1.75	4.75
	S1	5	3.1500	.45415	.20310	2.5861	3.7139	2.50	3.75
	Total	40	3.2938	.74869	.11838	3.0543	3.5332	1.25	4.75

Tabel Hasil Uji T'test Untuk Kepuasan Karyawan Terhadap Jenis Kelamin

		Levene's Test for Equality of Variances		t-test for Equality of Means						
		F	Sig.	t	df	Sig. (2-tailed)	Mean Difference	Std. Error Difference	95% Confidence Interval of the Difference	
									Lower	Upper
total kepuasan karyawan yang diberikan	Equal variances assumed	5.514	.024	-1.926	38	.062	-.61219	.31792	-1.25579	.03142
	Equal variances not assumed			-2.581	23.605	.017	-.61219	.23718	-1.10214	-.12223
total penyerahan format informasi yang diberikan	Equal variances assumed	10.443	.003	-1.910	38	.064	-.44373	.23232	-.91404	.02658
	Equal variances not assumed			-3.256	37.864	.002	-.44373	.13628	-.71964	-.16782
total pemahaman sasaran dan hasil hotel	Equal variances assumed	.508	.480	.073	38	.942	.01792	.24514	-.47835	.51419
	Equal variances not assumed			.090	18.976	.929	.01792	.19977	-.40023	.43607
total kerjasama (teamwork) yang ada di hotel	Equal variances assumed	3.096	.087	-2.175	37	.036	-.54444	.25029	-1.05159	-.03730
	Equal variances not assumed			-3.128	29.341	.004	-.54444	.17407	-.90028	-.18861
total kepemimpinan (leader) yang ada di hotel	Equal variances assumed	1.119	.297	-.762	38	.451	-.17563	.23059	-.64243	.29118
	Equal variances not assumed			-.870	16.291	.397	-.17563	.20194	-.60311	.25185
total kepuasan pelanggan yang diberikan	Equal variances assumed	1.870	.180	-1.721	37	.094	-.34444	.20009	-.74987	.06098
	Equal variances not assumed			-2.124	19.723	.047	-.34444	.16216	-.68302	-.00587
total gaji yang diberikar	Equal variances assumed	4.537	.040	-1.331	38	.191	-.37366	.28072	-.94195	.19463
	Equal variances not assumed			-1.990	31.614	.055	-.37366	.18781	-.75640	.00909

Tabel Hasil Uji T'test Untuk Kepuasan Karyawan Terhadap Status

		Levene's Test for Equality of Variances		t-test for Equality of Means						
		F	Sig.	t	df	Sig. (2-tailed)	Mean Difference	Std. Error Difference	95% Confidence Interval of the Difference	
									Lower	Upper
total kepuasan karyawan yang diberikan	Equal variances assumed	.133	.717	.616	38	.542	.17600	.28587	-.40272	.75472
	Equal variances not assumed			.628	31.541	.534	.17600	.28006	-.39479	.74679
total penyerahan format informasi yang diberikan	Equal variances assumed	.210	.649	1.588	38	.121	.32267	.20315	-.08860	.73393
	Equal variances not assumed			1.580	29.134	.125	.32267	.20422	-.09493	.74026
total pemahaman sasaran dan hasil perusahaan	Equal variances assumed	.013	.911	-.443	38	.661	-.09333	.21092	-.52032	.33366
	Equal variances not assumed			-.446	30.403	.659	-.09333	.20916	-.52026	.33359
total kerjasama (teamwork) yang ada di hotel	Equal variances assumed	.068	.795	.408	37	.686	.09375	.22969	-.37164	.55914
	Equal variances not assumed			.426	33.902	.673	.09375	.21995	-.35328	.54078
total kepemimpinan (leader) di hotel	Equal variances assumed	2.459	.125	-.333	38	.741	-.06667	.20012	-.47178	.33845
	Equal variances not assumed			-.360	36.391	.721	-.06667	.18502	-.44177	.30843
total kepuasan untuk pelanggan yang diberikan	Equal variances assumed	.375	.544	.336	37	.739	.06042	.17982	-.30393	.42476
	Equal variances not assumed			.347	32.978	.731	.06042	.17402	-.29364	.41447
total gaji yang diberikan	Equal variances assumed	.439	.512	1.718	38	.094	.41000	.23862	-.07306	.89306
	Equal variances not assumed			1.740	30.773	.092	.41000	.23570	-.07085	.89085

Tabel Hasil Uji T'test Untuk Kepuasan Karyawan Terhadap Status Pekerjaan

		Levene's Test for Equality of Variances		t-test for Equality of Means						
		F	Sig.	t	df	Sig. (2-tailed)	Mean Difference	Std. Error Difference	95% Confidence Interval of the Difference	
									Lower	Upper
total kepuasan karyawan yang diberikan	Equal variances assumed	4.801	.035	.298	38	.767	.09048	.30315	-.52323	.70418
	Equal variances not assumed			.259	15.856	.799	.09048	.34894	-.64979	.83075
total penyerahan format informasi yang diberikan	Equal variances assumed	4.215	.047	2.332	38	.025	.48333	.20730	.06368	.90298
	Equal variances not assumed			2.820	33.132	.008	.48333	.17140	.13467	.83200
total pemahaman sasaran dan hasil perusahaan	Equal variances assumed	1.545	.222	.267	38	.791	.05952	.22319	-.39230	.51135
	Equal variances not assumed			.322	32.942	.750	.05952	.18502	-.31693	.43598
total kerjasama (teamwork) yang ada di hotel	Equal variances assumed	1.931	.173	.848	37	.402	.20370	.24033	-.28326	.69067
	Equal variances not assumed			.807	18.971	.430	.20370	.25246	-.32476	.73217
total kepemimpinan (leader) di hotel	Equal variances assumed	2.807	.102	.357	38	.723	.07540	.21137	-.35249	.50329
	Equal variances not assumed			.404	28.324	.689	.07540	.18651	-.30645	.45724
total kepuasan untuk pelanggan yang diberikan	Equal variances assumed	.228	.636	.061	37	.952	.01157	.18982	-.37304	.39619
	Equal variances not assumed			.059	19.687	.954	.01157	.19603	-.39776	.42091
total gaji yang diberikan	Equal variances assumed	3.069	.088	1.387	38	.173	.35417	.25532	-.16269	.87102
	Equal variances not assumed			1.663	32.473	.106	.35417	.21300	-.07946	.78779

Tabel Hasil Uji T'test Untuk Kepuasan Karyawan Terhadap Jabatan

		Levene's Test for Equality of Variances		t-test for Equality of Means						
		F	Sig.	t	df	Sig. (2-tailed)	Mean Difference	Std. Error Difference	95% Confidence Interval of the Difference	
									Lower	Upper
total kepuasan karyawan yang diberikan	Equal variances assumed	1.136	.293	1.432	38	.160	.38990	.27232	-.16139	.94119
	Equal variances not assumed			1.402	32.685	.170	.38990	.27802	-.17595	.95575
total penyerahan format informasi yang diberikan	Equal variances assumed	.094	.761	-.392	38	.697	-.07980	.20374	-.49225	.33265
	Equal variances not assumed			-.386	34.097	.702	-.07980	.20657	-.49955	.33995
total pemahaman sasaran dan hasil perusahaan	Equal variances assumed	.200	.657	.617	38	.541	.12626	.20476	-.28825	.54078
	Equal variances not assumed			.619	37.012	.539	.12626	.20386	-.28679	.53931
total kerjasama (teamwork) yang ada di hotel	Equal variances assumed	.024	.879	.511	37	.612	.11497	.22506	-.34104	.57099
	Equal variances not assumed			.518	36.013	.608	.11497	.22213	-.33552	.56546
total kepemimpinan (leader) di hotel	Equal variances assumed	1.106	.300	.285	38	.777	.05556	.19481	-.33883	.44994
	Equal variances not assumed			.289	37.857	.774	.05556	.19197	-.33311	.44422
total kepuasan untuk pelanggan yang diberikan	Equal variances assumed	.350	.558	-.216	37	.830	-.03810	.17658	-.39588	.31968
	Equal variances not assumed			-.212	32.011	.833	-.03810	.17968	-.40409	.32788
total gaji yang diberikan	Equal variances assumed	.062	.805	.542	38	.591	.13005	.24013	-.35608	.61618
	Equal variances not assumed			.543	36.880	.590	.13005	.23934	-.35496	.61506

Tabel Deskriptif Tingkat Pendidikan

		N	Mean	Std. Deviation	Std. Error	95% Confidence Interval for Mean		Minimum	Maximum
						Lower Bound	Upper Bound		
kepuasan	SMU	12	3.0000	.96106	.27743	2.3894	3.6106	1.80	4.60
	Diploma	23	3.3913	.75433	.15729	3.0651	3.7175	2.20	4.60
	S1	5	2.5600	.92087	.41183	1.4166	3.7034	1.40	3.60
	Total	40	3.1700	.86830	.13729	2.8923	3.4477	1.40	4.60
format	SMU	12	3.4000	.75799	.21881	2.9184	3.8816	1.80	4.40
	Diploma	23	3.3304	.62844	.13104	3.0587	3.6022	1.80	4.20
	S1	5	3.2800	.38987	.17436	2.7959	3.7641	2.80	3.80
	Total	40	3.3450	.63405	.10025	3.1422	3.5478	1.80	4.40
sasaran	SMU	12	3.5278	.67358	.19444	3.0998	3.9557	2.00	4.67
	Diploma	23	3.4783	.68774	.14340	3.1809	3.7757	2.00	5.00
	S1	5	3.2000	.18257	.08165	2.9733	3.4267	3.00	3.33
	Total	40	3.4583	.63912	.10105	3.2539	3.6627	2.00	5.00
kerjasama	SMU	12	3.3750	.99144	.28620	2.7451	4.0049	1.00	4.25
	Diploma	22	3.4545	.45406	.09681	3.2532	3.6559	2.50	4.00
	S1	5	2.9000	.65192	.29155	2.0905	3.7095	2.50	4.00
	Total	39	3.3590	.69014	.11051	3.1353	3.5827	1.00	4.25
leader	SMU	12	3.6667	.75210	.21711	3.1888	4.1445	2.67	4.67
	Diploma	23	3.7101	.56232	.11725	3.4670	3.9533	2.67	4.67
	S1	5	3.2667	.27889	.12472	2.9204	3.6130	3.00	3.67
	Total	40	3.6417	.60571	.09577	3.4480	3.8354	2.67	4.67
pelanggan	SMU	12	3.6250	.53831	.15540	3.2830	3.9670	2.75	4.75
	Diploma	22	3.6818	.54654	.11652	3.4395	3.9241	2.50	4.75
	S1	5	3.1500	.33541	.15000	2.7335	3.5665	2.75	3.50
	Total	39	3.5962	.53991	.08645	3.4211	3.7712	2.50	4.75
gaji	SMU	12	3.1875	.96604	.27887	2.5737	3.8013	1.25	4.25
	Diploma	23	3.3804	.68618	.14308	3.0837	3.6772	1.75	4.75
	S1	5	3.1500	.45415	.20310	2.5861	3.7139	2.50	3.75
	Total	40	3.2938	.74869	.11838	3.0543	3.5332	1.25	4.75

Tabel Hasil Uji Matrik Korelasi

Korelasi

		kepuasan	format	sasaran	Kerjasama	leader	pelanggan	gaji
kepuasan	Pearson Correlation	1	.511**	.648**	.678**	.369*	.339*	.420**
	Sig. (2-tailed)	.	.001	.000	.000	.019	.035	.007
	N	40	40	40	39	40	39	40
format	Pearson Correlation	.511**	1	.604**	.604**	.366*	.244	.613**
	Sig. (2-tailed)	.001	.	.000	.000	.020	.134	.000
	N	40	40	40	39	40	39	40
sasaran	Pearson Correlation	.648**	.604**	1	.585**	.325*	.301	.439**
	Sig. (2-tailed)	.000	.000	.	.000	.041	.063	.005
	N	40	40	40	39	40	39	40
Kerjasama	Pearson Correlation	.678**	.604**	.585**	1	.401*	.470**	.398*
	Sig. (2-tailed)	.000	.000	.000	.	.011	.003	.012
	N	39	39	39	39	39	39	39
leader	Pearson Correlation	.369*	.366*	.325*	.401*	1	.525**	.530**
	Sig. (2-tailed)	.019	.020	.041	.011	.	.001	.000
	N	40	40	40	39	40	39	40
Pelanggan	Pearson Correlation	.339*	.244	.301	.470**	.525**	1	.217
	Sig. (2-tailed)	.035	.134	.063	.003	.001	.	.184
	N	39	39	39	39	39	39	39
gaji	Pearson Correlation	.420**	.613**	.439**	.398*	.530**	.217	1
	Sig. (2-tailed)	.007	.000	.005	.012	.000	.184	.
	N	40	40	40	39	40	39	40

** . Correlation is significant at the 0.01 level (2-tailed).

* . Correlation is significant at the 0.05 level (2-tailed).